

UAB „Šilutės vandenys“
Abonentų ir vartotojų apklausų analizė už 2019 metus

Gyvenamoji vieta	Šilutės miestas – 47% Šilutės rajonas - 53%
Būstas	Butas – 71% Namas - 29%
Kreipimosi tikslas	Mokėjimas už paslauga – 29% Skaitiklio gedimo - 5% Mokėjimo pranešimo - 10% Sutarties klausimais - 12% Skaitiklio rodmenų - 26% Naujų tinklų pajungimo - 8% Kita – 10%
Kreipimosi pobūdis	Telefonu - 68% Elektroniniu paštu - 10% Paštu - 1% Buvau atvykęs - 21%
Priėmimo laikas	iki 10 min. - 81% 10 - 20 min. - 15% 20 - 30 min. - 1% daugiau kaip 30 min. - 3%
Aptarnavimo kokybė	Labai gerai - 58% Gerai - 29% Vidutiniškai - 10% Blogai - 3% Labai blogai – 0%
Ar lengva susisiekti su specialistais ir gauti informaciją?	Taip - 76% Gana sunku - 23% Neįmanoma - 1%
Ar klausimai buvo išspręsti kvalifikuotai?	Taip - 75% Iš dalies - 21% Ne - 4%
Ar tenkina darbų atlikimo terminai	Taip - 78% Iš dalies - 19% Ne - 3%
Ar pakanka informacijos apie įmonės teikiamas paslaugas?	Taip - 65% Iš dalies - 24% Ne - 10% Pasiūlymai ir pastabos - 1%

Paruošė: Pardavimų ir klientų aptarnavimo skyriaus viršininkas Gintautas Martinkus